

# Hot och våld. Lokal rutin för patientnämnden

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

MÅL OCH SYFTE.....	4
ANSVAR.....	4
ORGANISATION .....	4
Ekonomi- och personalavdelningen.....	4
Krisberedskap, säkerhet och miljö .....	4
Företagshälsovården .....	5
Fastighetsenheten.....	5
Vakt .....	5
Riskombud .....	5
Skyddsombud .....	5
HOT OCH VÅLD - EXEMPEL.....	5
ÅTGÄRDER FÖRE.....	7
Riskinventering.....	7
Utbildning/information .....	7
Lokaler och utrustning.....	7
Tillträdesskydd generellt .....	7
Larmanordningar.....	8
Test av larm.....	8
Telefonlistor.....	8
Riskfaktorer och situationer.....	8
Ensamarbete.....	8
ÅTGÄRDER UNDER .....	9
Aggressivitet.....	9
Påkalla hjälp .....	9
Rätten till försvar - nödvärn .....	9
ÅTGÄRDER EFTER .....	9
Avvikelse rapport.....	9
Polisanmälan.....	10
Brottsofferjour.....	10
Stöd .....	10
UPPFÖLJNING.....	11
MER INFORMATION.....	11

BILAGA 1: CHECKLISTA VID INTRÄFFAD HÄNDELSE.....12

GODKÄNT AV  
Anette Rydström

GRANSKAT AV  
Anette Rydström

GILTIGT FR O M  
2020-06-16



## Mål och syfte

Syftet med denna rutin är att komplettera de övergripande riktlinjerna med lokala anpassningar. De övergripande riktlinjerna finns här: [Riktlinjer Hot och våld i Region Jämtland Härjedalen](#)

Riktlinjer och rutiner ska alltid följas eftersom ett konsekvent handlande skapar trygghet för samtliga. Målet är att medarbetare inom Patientnämndens förvaltning ska känna sig trygga på sin arbetsplats och i sin arbetsmiljö.

## Ansvar

Patientnämndens förvaltningschef har enligt arbetsmiljölagen ansvar för arbetsmiljön på enheten. Samtliga medarbetare har ett ansvar att följa de regler och rutiner som tagits fram. Alla har också ett ansvar att rapportera upptäckta risker och brister i arbetsmiljön. Dessutom krävs att alla ställer upp för varandra i svåra situationer.

## Organisation

Inom regionen finns flera enheter och funktioner som kan vara behjälpliga i arbetet med hot och våld.

## Ekonomi- och personalavdelningen

Kan ge råd och stöd till chefen både i det förebyggande arbetet och vid händelse. Vid arbetsskador och allvarliga tillbud ska anmälan bl.a. göras till Arbetsmiljöverket. Personalkonsulter finns som stöd i dessa frågor.

## Krisberedskap, säkerhet och miljö

På enheten arbetar beredskapschef samt säkerhetssamordnare som kan vara behjälpliga i arbetet med hot och våld. Detta kan till exempel vara:

- Stödja chef efter inträffad händelse med råd
- Stödja enheten med framtagande av egen planering avseende rutiner och utbildning
- Diskussioner kring förebyggande åtgärder på en enhet eller motsvarande.
- Kontakter med polismyndigheten (polisanmälningar, råd, inhämta information)
- Stödja drabbad medarbetare efter en händelse samt vid eventuell rättsprocess



## Företagshälsovården

Previa är Region Jämtland Härjedalens företagshälsovård och ska vara ett stöd för både medarbetare och chefer i arbetsmiljörelaterade frågor, som till exempel riskbedömning av arbetsmiljön och stöd i samband med hot- och våldshändelse. Se [rutin Företagshälsovård](#).

## Fastighetsenheten

Vid planeringsarbetet kring ny- och ombyggnationer ska säkerhetsfrågorna beaktas. Till exempel placering av verksamheter, larminstallationer, låsning av dörrar och möjlighet att sektionera.

## Vakt

Regionen har ett antal vakter anställda med så kallat ordningsvaktförordnande inom vissa områden i Östersund. Ett sådant förordnande innebär att vakten på dessa ställen har utökade befogenheter samt ett visst utökat skydd i lagstiftningen. Vakten har sin huvudsakliga placering kring Östersunds sjukhus där de flesta av uppdragen utförs. Vakten kan nyttjas både i förebyggande syfte och under en händelse. Till exempel kan en enhet begära att vakten närvarar vid besök när man kan befara hot. Detta bör ske i god tid före ett planerat möte där befarad hotsituation kan uppstå. Kontakta Säkerhetssamordnare för diskussion avseende detta. Vakten nås på telefonnummer 063-15 44 68 alternativt 070-605 96 75.

## Riskombud

Inom regionen finns utsedda riskombud med ansvar att arbeta med olika typer av säkerhetsfrågor och risker. Ett riskombud ska vara chefen behjälplig med dessa frågor. Riskombud för Patientnämnden är Örjan Sundberg.

## Skyddsombud

Skyddsombudets roll är att företräda arbetstagarna i arbetsmiljöarbetet. Skyddsombudets uppgift är att delta i planering och riskbedömning av alla frågor som berör arbetsmiljön. Skyddsombud för Patientnämnden är Örjan Sundberg.

## Hot och våld - exempel

Hot kan ta sig många uttryck och vi människor upplever också hot olika. När en känsla av rädsla uppkommit hos en medarbetare har en hotsituation uppstått. Om hotet tar sig uttryck i handgripligheter är det fråga om våld. Reaktionen på hotet beror på hur man uppfattat vad som hänt, om man var beredd, om man var ensam samt om man utsatts tidigare av hot eller våld. Hot kan också rikta sig mot till exempel anställdas anhöriga. Hot och våld kan också uppstå mellan patienter, eller mot patient från anhörig eller besökare. I dagens informationssamhälle med olika sociala medier är det mycket enkelt att framföra sådant som kan betraktas som trakasserier eller hot. Exempel på olika situationer som kan uppfattas som hotfulla:

- Olaga hot
- Trakasserier
- Ofredande
- Misshandel
- Stalkning, olaga förföljelse
- Rån
- Hot och våld mot tjänsteman

## Andra former av hot

Människor med ilska mot vår verksamhet kan hota med att verksamheten ska drabbas på något sätt. Det kan ges i uttryck genom exempelvis bombhot via telefon. Att till exempel hota någon för att få denne att inte anmäla ett brott är också ett brott.



# Åtgärder före

Det kan vidtas en mängd förebyggande åtgärder för att minska risken för att hotfulla situationer ska uppstå samt minska eventuella skador efter inträffad händelse.

## Riskenventering

Vid riskenventering ska riskgrupper och risksituationer hittas. När kan en hotfull situation uppstå och vem eller vilka riskerar att drabbas?

Varje medarbetare har ett ansvar att påtala risker som upptäcks på arbetsplatsen och förmedla till chef eller skyddsombud.

Riskenventering kan genomföras genom:

- Enkätundersökning
- Medarbetarsamtal
- På arbetsplatsträffar
- Via avvikelserapporteringssystem
- Vid skyddsron

## Utbildning/information

Vid introduktion av nyanställda:

- Information om hur riskerna avseende hot och våld ser ut på arbetsplatsen
- Hur enhetens egna rutiner ser ut
- Larmanordningars funktion, samt testrutiner

På arbetsplatsträffar:

- Har riskbilden förändrats? Eventuell revidering av enhetens rutiner
- Finns inträffade händelser/incidenter som behöver diskuteras och dra lärdomar från?
- Planering inför kommande kända risksituationer

## Lokaler och utrustning

När verksamheten planeras ska lokalernas utformning beaktas. Entréer och receptioner är platser i en lokal där risken vanligen är högre att utsättas för hot och våld. Lokalerna ska planeras så att personal har en reträttväg från utrymmen där en hotsituation kan uppstå. Alternativet kan vara möjlighet att låsa in sig. Tänk på vad som ligger framme i lokalerna och kan användas som tillhygge. Till exempel förvaring av vassa föremål. Hur ser tillträdet till utrymmen ut där sådana föremål förvaras, så som personalkök.

## Tillträdesskydd generellt

Med tillträdesskydd menas möjligheten att begränsa och styra tillträdet till lokalerna under olika tider på dygnet. Under kontorstider vardagar (måndag-fredag kl 8-17) finns det ingen egentlig begränsning av tillträde till patientnämndens lokaler. Entrédörr på gatuplanet är försett med portkod/porttelefon, dock finns flera andra verksamheter i huset och det görs ingen kontroll av vem som ringer på porttelefonen, och om den personen har ett ärende till



något av husets verksamheter. Medarbetare inom Patientnämnden har tillträde till lokalerna dygnet runt, alla dagar. Medarbetarna har nycklar till kontoret. Övrig personal samt medborgare har tillträde under Patientnämndens öppettider.

## Larmanordningar

Ett larm är ett komplement till övriga åtgärder för att stävja hot och våld. Ett larm förebygger inte en eventuell händelse utan kan vara ett hjälpmedel när en händelse redan inträffat. I första hand ska risken för hot och våld därför försöka minskas med andra åtgärder.

Samtliga tjänstepersoner vid patientnämnden har ett personligt överfallslarm som ska bäras. Larmen är kopplade till Polisen

### Test av larm

Då kontrollpanelen för larmen är placerad på Zätagränds hälsocentral, testas larmen enligt överenskommelse med larmansvarig sekreterare på Zätagränds hälsocentral var tredje månad. Larmansvarig på Zätagränd hälsocentral tar kontakt med larmansvarig på patientnämnden (Örjan Sundberg) inför testen.

## Telefonlistor

Telefonnummer till patientnämndens anställdas anhöriga finns i Heroma och på en lista på anslagstavlan i kopieringsrummet. Det är var och ens ansvar att uppgifterna hålls aktuella. Se också till att ha telefonlistor till viktiga funktioner aktuella. Det kan till exempel vara säkerhetssamordnare, företagshälsovård, personalkonsulter, vakt med flera.

## Riskfaktorer och situationer

Det finns flera olika faktorer och situationer som förhöjer sannolikheten för att en hotfull eller våldsam situation kan uppstå. Tidigare uppvisat aggressivt beteende, drogpåverkan, demens, hjärnskador kan vara exempel på riskfaktorer. I de avvikelser som förekommer inom vården står ofta att patientens tillstånd varit bidragande orsak till att en hot eller våldssituation uppstått. Beakta därför detta särskilt. Vid osäkerhet ska man be en kollega att antingen vara närvarande alternativt hålla sig i närheten. Ett besked som påverkar någon negativt kan utlösa en krisreaktion som i sin tur utlöser aggressivitet. Det kan exempelvis vara att någon upplever oklara besked, vid tvångssituationer och anmälningssituationer.

## Ensamarbete

Som ensamarbete räknas arbete som innebär fysisk eller social isolering ex. att inte kunna få kontakt med andra utan att använda radio eller telefon. Som ensamarbete räknas också situationer då man befinner sig bland andra människor men ändå inte kan räkna med att få hjälp i en kritisk situation. Arbetsmiljöverkets [AFS 1982:3](#) beskriver riktlinjerna för hur





ensamarbete kan bedrivas. Patientnämnden arbetar för att undvika ensamarbete i den mån det är möjligt.

## Åtgärder under

### Aggressivitet

Aggressivitet är en känslouttryck som kan härledas från otrygghet, rädsla och kaos. Om personen uppvisar tendenser till aggressivitet försök prata med personen och ta reda på vad som hänt. Lämna inte en medarbetare ensam med en hotfull eller aggressiv person.

### Påkalla hjälp

Ring eller larma polis och/eller vakt vid situationer som kräver det. Polis kan också kontaktas för rådgivning i situationer som upplevs risk- och eller hotfulla.

### Rätten till försvar - nödvärn

All våldsanvändning kan bli granskad och föremål för polisutredning. Dock har du rätt att försvara dig med det våld som krävs för att avbryta ett angrepp på dig men inte längre. Du får till exempel inte slå någon som avbrutit sitt angrepp och vänt dig ryggen. Inte heller hämnas efter ett angrepp. Du har också rätt att överta någon annans nödvärnsrätt om denne inte kan använda den rätten själv.

## Åtgärder efter

Åtgärder att vidta efter en händelse handlar om att minska konsekvenserna av händelsen dels för den direkt drabbade, men även andra involverade som till exempel vittnen kan behöva stöd.

### Avvikelse rapport

Avvikelsehantering ska ge förutsättningar att göra rätt från början, bygga in kontroller i verksamheten som förhindrar att avvikelser får allvarliga följder samt att dessa inte upprepas. Syftet är att verksamheten ska ta vara på avvikelser som en resurs för att bli en bättre organisation i avseendet att jobba förebyggande. Detta förutsätter att man ser avvikelser som underlag för lärande och utveckling av verksamheten.

Avvikelse rapporterna används för att se tendenser och sammanhang i verksamheten. Den kunskapen används för att försöka skapa tryggare arbetsplatser. Det är också viktigt att hot- och våldshändelser finns dokumenterade. Därför ska händelser som involverar hot och/eller våld rapporteras. Se rutin Anmäla arbetsskador och tillbud sist i dokumentet.



## Polisanmälan

Om den drabbade önskar kan arbetsgivaren göra polisanmälan. Detta kan vara ett stöd i inledningen av ett misstänkt brott. Den drabbade kan naturligtvis välja att själv göra polisanmälan om denne vill. Arbetsgivaren kan även göra en polisanmälan av ett misstänkt brott/händelse om det behövs med hänsyn till verksamheten. Detta kan göras oavsett om det finns en tydlig målsägare eller inte. Den som är drabbad är dock målsägare vilket innebär att dennes medverkan i den följande rättsprocessen kan vara avgörande. Kontakta gärna din chef och säkerhetssamordnarna om du behöver stöd och hjälp med ovanstående.

## Brottsutredning

Polis utreder om brott föreligger under ledning av en åklagare som är förundersökningsledare. De kommer under en utredning att ta reda på så mycket som möjligt kring en händelse. Det är därför viktigt att alltid spara alla former av meddelanden (brev, sms eller e-post) med hotfullt eller kränkande innehåll. Anteckna också alltid ned vad som sagts i ett samtal mellan dig och den hotfulle. Dokumentera eventuella skador. Detta är mycket viktigt för utredningen samt om det blir rättegång.

## Hotbildsanalys

Beroende på situationens allvar och resultatet av polisens hotbildsanalys kan olika skyddsåtgärder vidtas. Detta gäller både i bostaden och på arbetsplatsen. Trygghetstelefon, överfallslarm och inbrottslarm är olika exempel på skyddsåtgärder. Polisen har olika trygghetspaket som kan lånas ut till hotade efter att polisanmälan är gjord.

## Rättegång

Före en eventuell rättegång ska arbetstagare ges möjlighet till genomgång av rättegångsförfarandet. Se till att den drabbade får sällskap/stöd vid rättegång. Det kan vara chef, arbetskamrat, facklig företrädare, arbetsledare eller säkerhetssamordnare. Det är möjligt att hos domstolen begära att den åtalade lämnar rättssalen under förhör med målsägaren om det känns obehagligt med den åtalades närvaro.

## Brottsofferjour

Brottsofferjouren i Jämtland är en ideell förening som har till uppgift att lämna kostnadsfritt stöd till brottsoffer. Se länk sist i detta dokument.

## Stöd

I verksamheten bör finnas rutiner för vilket stöd den som utsatts för hot och våld ska kunna erbjudas. Det kan handla om kamratstöd och att närmaste chef alltid skall meddelas. Professionellt stöd kan erhållas via kontakt med företagshälsovården. Stöd kan behövas för att hantera den känslomässiga påfrestningen för den/de drabbade och vid behov även för hela arbetsplatsen.

# Uppföljning

Erfarenheter från inträffade händelser ska tas upp och diskuteras på arbetsplatsträffar samt andra nätverksträffar. Bedöm hur förbättringar kan genomföras. Kom ihåg att revidera de lokala rutinerna efter inträffade händelser.

## Mer information

[Arbetsskador och tillbud](#)

[Brottsofferjouren Jämtland](#)

[Arbetsmiljöverkets författningar](#)

[Arbetsmiljöverkets Temasidor hot & våld](#)

[Anmäla arbetsskada \(formulär från Arbetsmiljöverket och Försäkringskassan\)](#)

[Checklista hot/bombhot](#)

[Enheten för krisberedskap, säkerhet och miljö](#)

[Riskhantering inom Region Jämtland Härjedalen](#)



# Bilaga 1: Checklista vid inträffad händelse

## Akutfas (allas ansvar)

- Kalla på polis och/eller vakt via överfallslarm eller:
  - Polis: Telefonnummer 112
  - Vakt: Telefonnummer 244 68
- Se till att den/de drabbade blir omhändertagen/får vård.
- Kontakta anhöriga och be om hjälp om den drabbade inte motsätter sig detta.
- Lämna inte den drabbade ensam. Se till att någon följer med till sjukhus eller liknande.

## För den drabbade

- Anmäl händelsen direkt till din chef.
- Skall händelsen polisanmälas? Kontakta din chef om stöd önskas. Regionen kan göra själva polisanmälan om du önskar. Du är dock som drabbad alltid målsägare vilket innebär att din medverkan i den följande processen är avgörande.
- Dokumentera eventuella skador. Detta är mycket viktigt för utredningen samt om det blir rättegång.
- Skriv arbetsskadeanmälan tillsammans med din chef.
- Skriv avvikelserapport.
- Glöm inte att anmäla till AFA försäkringar: [www.afaforsakring.se](http://www.afaforsakring.se)

### Tänk på:

- Var inte ensam.
- Tala med dina familjemedlemmar eller vänner om det inträffade.
- Ät på regelbundna tider.
- Avstå alkohol.
- Sömnen kan påverkas negativt.
- Skriv ned alla detaljer kring händelsen så snart som möjligt.
- Tala gärna med din chef inför eventuell rättegång.



## För chef

### Akutfas

- Ta den/de drabbade ur tjänst om det bedöms nödvändigt.
- Vid arbetsskador och allvarliga tillbud ska anmälan göras till Arbetsmiljöverket och Försäkringskassan.
- Informera övriga arbetstagare om det inträffade.
- Kontakta företagshälsovården för genomgång av händelsen och upplevelsen samt eventuellt andra åtgärder.
- Kontrollera med den drabbade om polisanmälan gjorts eller skall göras. Alternativt om den drabbade önskar att regionen gör anmälan. Kontakta i så fall säkerhetssamordnarna.
- Ta vara på erfarenheter för att förbättra till nästa gång.
- Dokumentera dina åtgärder.

### På kort sikt

- Informera skyddsombudet om händelsen.
- Kontakta säkerhetssamordnarna och/eller personalkonsult för råd och stöd.
- Ge akt på hur den drabbade mår på arbetsplatsen.
- Besök den skadade om denne vistas på vårdinrättning så snart som möjligt.
- Stöd en snabb återgång i arbetet.
- Ha uppföljningssamtal inom en vecka och ta reda på om det kvarstår behov av ytterligare hjälp.

### På längre sikt

- Gör ytterligare uppföljning inom ca 3 månader.
- Följ noggrant upp arbetsmiljön och sjukfrånvaron på arbetsplatsen efter händelsen. Det är inte säkert att det är den direkt drabbade som mår sämst efter en händelse.
- Gör bedömning om ytterligare åtgärder krävs med anledning av arbetsmiljön eller sjukfrånvaro. Personalkonsulter finns som stöd i rehabiliteringsprocessen.
- Ge stöd vid rättegång.



## För arbetskamrater

- Se till att den drabbade blir omhändertagen.
- Lämna inte din arbetskamrat ensam.
- Lyssna på den drabbade.
- Erbjud praktisk hjälp.
- Kollegor som bevittnat händelsen ska skriva ned händelseförloppet så snart som möjligt
- Motverka ryktesspridning.

## Dokumentation efter en händelse

Tillbud och händelser skall dokumenteras och utredas. I dokumentationen bör följande uppgifter finnas med:

- Kön
- Ålder
- Befattning/yrke
- Utbildning
- Tid i yrket
- Tid på enheten

## Inträffad händelse

- Arbetsplats
- Misstänkt person
- När inträffade händelsen
- Vilken sysselsättning pågick
- Ensamarbete
- Vad ledde till händelsen
- Händelseförlopp
- Fysisk/psykisk skada
- Sjukskrivning
- Åtgärder efter inträffad händelse
- Vilka åtgärder krävs för att liknande händelse inte skall upprepas?